**GEMMA Referentiezaaktype ‘Verzoek behandelen’**

Identificatie: GEMTE821002193-20403

Versie datum: 1-12-2014

<br />**Procesgang (op hoofdlijnen)**

<br />**Algemene gegevens**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zaaktype-omschrijving generiek** | Verzoek behandelen |
| **Zaakcategorie** | Verstrekken van producten en diensten |
| **Doel** |  |
| **Aanleiding** |  |
| **Indicatie Intern of Extern** | Extern |
| **Handeling initiator** | Indienen |
| **Onderwerp** | Verzoek |
| **Handeling behandelaar** | Behandelen |
| **Trefwoord** |  |
| **Archiefclassificatiecode** |  |
| **Vertrouwelijkheidaanduiding** |  |
| **Producten/Dienst naam** |  |
| **URL (producten/dienst)** |  |
| **Formuliernaam** |  |
| **URL (formulier)** |  |
| **Procesnaam** | GEMMA Referentiebedrijfsproces ‘Verzoeken’ |
| **URL (proces)** |  |
| **Verantwoordingsrelatie** |  |
| **Verantwoordelijke** |  |
| **Toelichting** | Het behandelen van een verzoek voor een fysiek product waar de klant meent recht op te hebben. De gemeente beoordeelt dit verzoek en geeft een antwoord. Vaak in de vorm van akkoord/niet akkoord. |

<br />**Publicatie (van indiening)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Publicatie-indicatie** | Nee |
| **Publicatietekst** |  |

<br />**Planning**

|  |  |
| --- | --- |
| **Doorlooptijd behandeling** | n.t.b. |
| **Servicenorm behandeling** |  |
| **Opschorting/aanhouding mogelijk** |  |
| **Verlenging mogelijk** |  |
| **Verlengingstermijn** |  |

<br />**Statussen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nr*** | ***Omschrijving*** | ***Status-kenmerken*** | |
| **1** | **Intake afgerond** | | |
|  |  | *Omschrijving generiek:* | Intern afgerond |
|  |  | *Doorlooptijd:* |  |
|  |  | *Informeren:* |  |
|  |  | *Statustekst:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  | Het verzoek is ontvangen en een ontvangstbevestiging is verstuurd. | |
| **2** | **Inhoudelijk behandeld** | | |
|  |  | *Omschrijving generiek:* | Inhoudelijk behandeld |
|  |  | *Doorlooptijd:* |  |
|  |  | *Informeren:* |  |
|  |  | *Statustekst:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  | De reactie op het verzoek is opgesteld. | |
| **3** | **Zaak afgerond** | | |
|  |  | *Omschrijving generiek:* | Zaak afgerond |
|  |  | *Doorlooptijd:* |  |
|  |  | *Informeren:* |  |
|  |  | *Statustekst:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  | De zaak is compleet en kan worden afgesloten. | |

<br />**Checklistitems bij status**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Status­type­volg­nummer*** | ***Itemnaam*** | ***Vraagstelling*** | ***Verplicht*** | ***Toelichting*** |
| 1 | Eisen | Voldoet het aan de eisen voor indiening? | Ja |  |
| 1 | Stukken compleet | Zijn de benodigde stukken aanwezig? | Ja |  |
| 2 | Reactie | Is de reactie opgesteld? | Ja |  |
| 3 | Archivering | Is de zaak gearchiveerd en afgerond? | Ja |  |

<br />**Rollen en betrokkenen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Roltypeomschrijving*** | ***Roltypeomschrijving generiek*** | ***Betrokkenen*** | ***Mag zetten Status(sen)*** |
|  | Adviseur |  |  |
|  | Behandelaar |  |  |
|  | Belanghebbende |  |  |
|  | Beslisser |  |  |
|  | Initiator |  |  |
|  | Klantcontacter |  |  |
|  | Zaakcoördinator |  |  |

<br />**Zaakobjecten**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Objecttype*** | ***Ander objecttype?*** | ***Verplicht bij  Status*** | ***Verplicht bij Resultaat*** | ***Relatieomschrijving*** |
| n.t.b. |  |  |  |  |

<br />**Eigenschappen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Eigenschapnaam*** | ***Eigenschap-kenmerken*** | |
| **n.t.b.** | | |
|  | *Definitie:* |  |
|  | *Groep:* |  |
|  | *Formaat:* |  |
|  | *Lengte:* |  |
|  | *Kardinaliteit:* |  |
|  | *Waardenverzameling:* |  |
|  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  |  | |

<br />**Zaakdocumenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Volg-nr*** | ***Documenttype-omschrijving*** | ***Documenttype-kenmerken*** | |
| **1** | **Verzoek** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Verzoek |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Inkomend |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* | Ja |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **2** | **Ontvangstbevestiging** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Bevestiging |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Uitgaand |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **3** | **Verzoek aanvullende informatie** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Verzoek |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Uitgaand |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **4** | **Aanvulling** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Verzoek |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Inkomend |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **5** | **Toekenning verzoek** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Besluit |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Uitgaand |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **6** | **Afwijzing verzoek** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Besluit |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Uitgaand |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |

<br />**Besluiten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Besluittype-omschrijving*** | ***Besluittype-kenmerken*** | |
| **n.t.b.** | | |
|  | *Besluittype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Besluitcategorie:* |  |
|  | *Reactietermijn:* |  |
|  | *Publicatie-indicatie:* |  |
|  | *Publicatietekst:* |  |
|  | *Publicatietermijn:* |  |
|  | *Documenttype:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  |  | |

<br />**Resultaten en bewaartermijnen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Resultaattype­omschrijving*** | ***Resultaattype-kenmerken*** | |
| **verleend** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 3.7.2 Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens  3.7.3 Nationaliteit  3.14.1 Bijstandsverlening  2.7 Verlening van vergunningen, machtigingen, verklaringen van geen bezwaar e.d.  3.7.3 Nationaliteit  3.8.5 Lijkbezorging  3.7.5 Reisdocumenten (Paspoortwet- en regelgeving)  3.14.3 Zorg voor bepaalde groepen |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen, blijvend bewaren |
|  | *Archiefactietermijn:* | 2- 110 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | Ander datumkenmerk (vervallen), eigenschap (geboorte) |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De gemeente gaat akkoord met het verzoek.  De bewaartermijn is afhankelijk van datgene waarom verzocht wordt. | |
| **geweigerd** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 3.7.3 Nationaliteit  3.7.2 Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens  3.14.1 Bijstandsverlening  2.7 Verlening van vergunningen, machtigingen, verklaringen van geen bezwaar e.d.  3.8.5 Lijkbezorging  3.7.5 Reisdocumenten (Paspoortwet- en regelgeving)  3.14.3 Zorg voor bepaalde groepen |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen |
|  | *Archiefactietermijn:* | 3- 110 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | Afgehandeld, eigenschap (geboorte) |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De gemeente gaat niet akkoord met het verzoek.  De bewaartermijn is afhankelijk van datgene waarom verzocht wordt. | |
| **ingetrokken** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* |  |
|  | *Archiefnominatie:* |  |
|  | *Archiefactietermijn:* |  |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* |  |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | Het verzoek is ingetrokken. | |
| **niet nodig** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 3.14.1 Bijstandsverlening  2.7 Verlening van vergunningen, machtigingen, verklaringen van geen bezwaar e.d.  3.8.5 Lijkbezorging  3.14.3 Zorg voor bepaalde groepen |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen |
|  | *Archiefactietermijn:* | 1 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | afgehandeld |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | Het verzoek is ingetrokken. | |
| **verwerkt** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 3.5.7 (Re)presentatie  3.7.2 Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens  2.24 Klachten, inspraak  3.7.1 Burgerlijke stand  3.6.1 Planologie |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen, Blijvend bewaren |
|  | *Archiefactietermijn:* | 1- 110 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | Eigenschap (geboorte), afgehandeld, ander datumkenmerk (vervallen) |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De bewaartermijn is afhankelijk van datgene waarom verzocht wordt. | |
| **toegekend** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 2.22 Verzekeringen  2.17 Regeling privaatrechtelijke rechtsverhoudingen  2.3 Intermediair optreden |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen |
|  | *Archiefactietermijn:* | 5- 7 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | Ander datumkenmerk(vervallen) |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De bewaartermijn is afhankelijk van datgene waarom verzocht wordt. | |
| **gegrond** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 3.7.2 Gemeentelijke bassiadministratie persoongsgegevens |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen |
|  | *Archiefactietermijn:* | 5 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | Ander datumkenmerk (vervallen) |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  |  | |
| **afgewezen** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 2.22 Verzekeringen  2.17 Regeling privaatrechtelijke rechtsverhoudingen  2.3 Intermediair optreden |
|  | *Archiefnominatie:* | Vernietigen |
|  | *Archiefactietermijn:* | 3- 7 jaar |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* | Afgehandeld, ander datumkenmerk (vervallen) |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De bewaartermijn is afhankelijk van datgene waarom verzocht wordt. | |

*Voor specifieke zaakdocumenttypen (uitzonderingen):*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Resultaat­typeom­schrijving*** | ***Zaak­doc-volgnr*** | ***Documenttype-omschrijving*** | ***Selectielijst-klasse*** | ***Archief­nominatie*** | ***Archief­actie-termijn*** |
| n.t.b. |  |  |  |  |  |

<br />**Deelzaken**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |

<br />**Vervolgzaken**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |

<br />**Voorafgaande zaken**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |

<br />**Zaken die een bijdrage leveren**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |